

Relatório de Ouvidoria

Evoy Administradora de Consórcio Ltda

2º Semestre de 2025

evoy



A Ouvidoria Evoy é o canal dedicado para ouvir e atender você!

A Ouvidoria da Evoy é o canal de última instância para tratamento das demandas dos clientes, atuando de forma independente, transparente e resolutiva. Além de analisar manifestações e mediar conflitos, seu papel é gerar aprendizados e promover melhorias contínuas nos processos, contribuindo para uma experiência cada vez melhor para os consorciados e para o fortalecimento da relação de confiança com nossos clientes.

Acreditamos na excelência do atendimento e, por isso, investimos continuamente na capacitação de nossos colaboradores, no aprimoramento de processos e no fortalecimento de nossos canais de relacionamento. Ainda assim, caso sua demanda não tenha sido resolvida ou a resposta apresentada não atenda às suas expectativas, a Ouvidoria Evoy está à sua disposição.

Contamos com uma equipe especializada e preparada para avaliar cada manifestação com atenção, utilizando as informações recebidas como oportunidades de melhoria contínua em nossos processos, produtos e serviços

Canais de atendimento

A jornada de atendimento da Evoy é estruturada para oferecer agilidade e eficiência na resolução das demandas. Caso precise de suporte, utilize os nossos canais oficiais de primeira instância:

- Telefone ou WhatsApp: (11) 3003-2201
- E-mail: ola@evoyconsorcios.com.br
- SAC: 0800 0800 030

Se a demanda não foi resolvida pode contar com a atuação da Ouvidoria. Ela funciona como a nossa instância final de atendimento, exclusiva para casos que já passaram pelos canais oficiais acima e não foram solucionados no prazo.

Ouvidoria

- Telefone: 0800 0800 024
- E-mail: ouvidoria@evoyconsorcios.com.br

Atendimento: de segunda a sexta-feira das 09h às 18h



AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025



TOTAL DE DEMANDAS

49



IMPROCEDENTES

39

79,6%

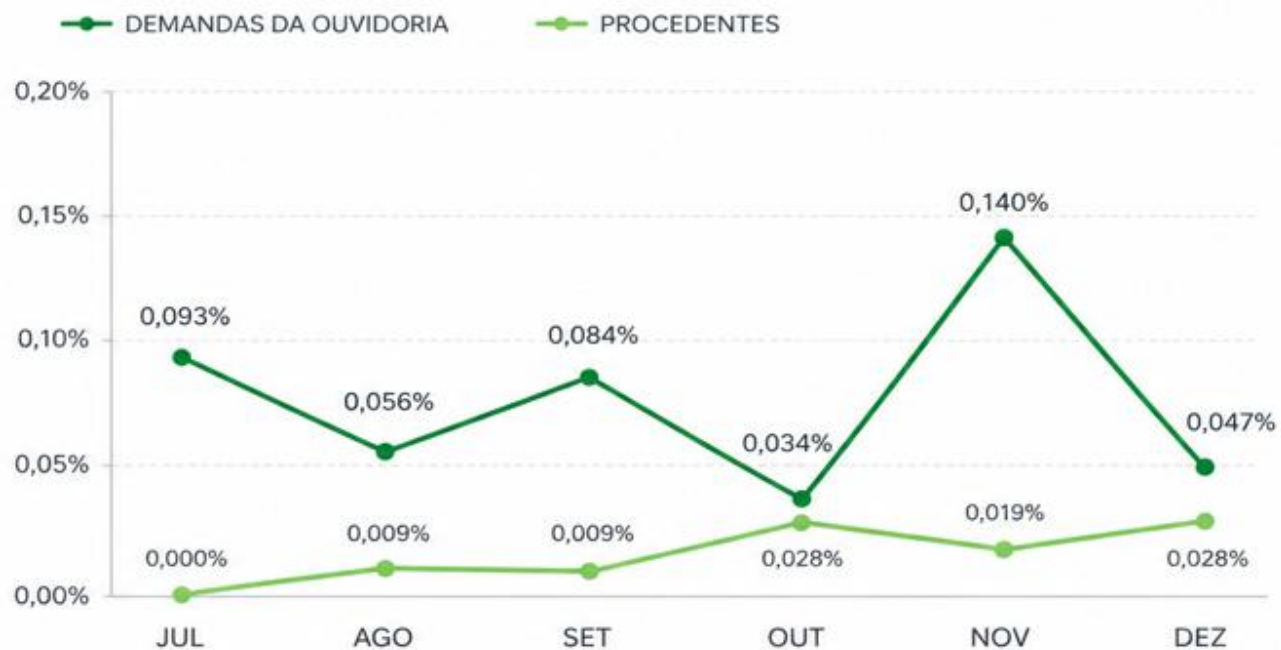


PROCEDENTES

10

20,4%

ÍNDICE DE DEMANDAS SOBRE A CARTEIRA ATIVA (%)



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

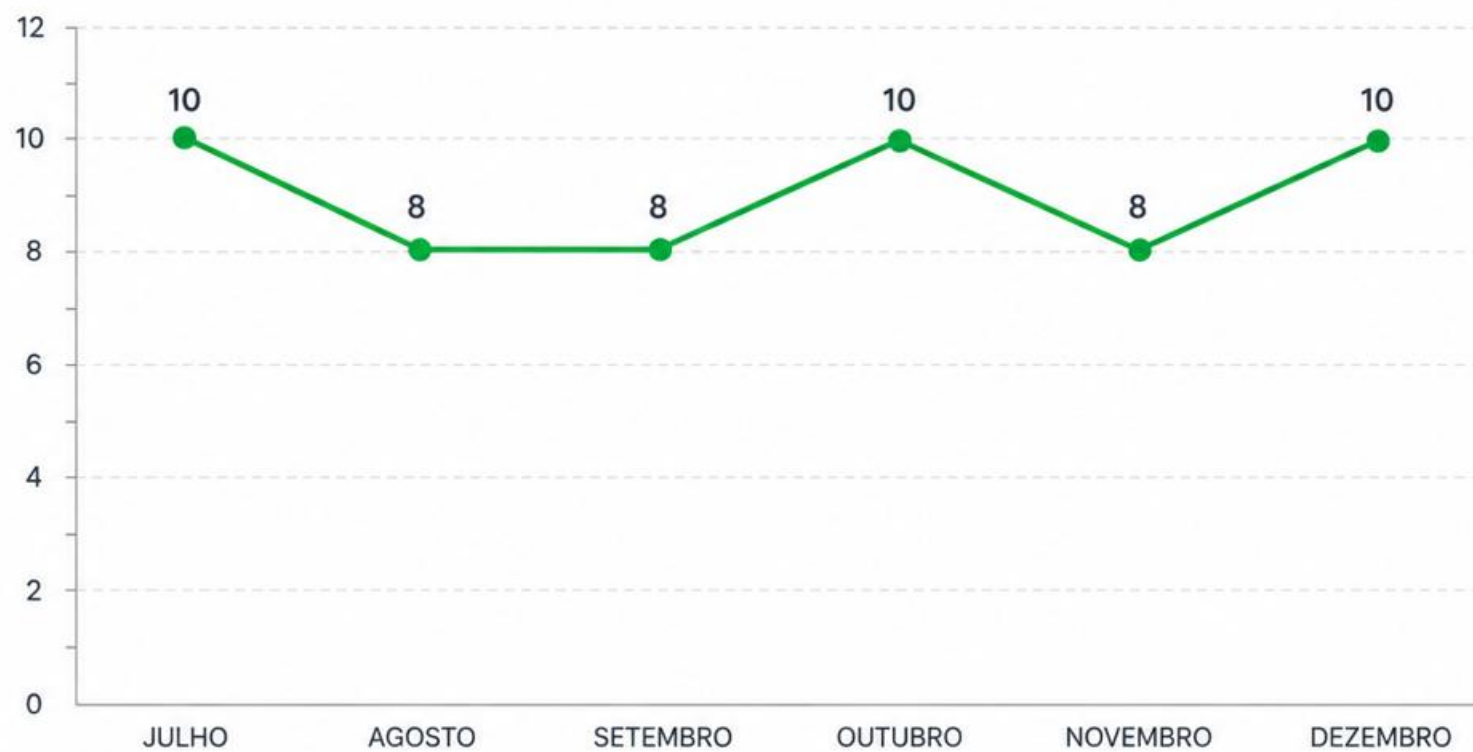


TEMPO MÉDIO
NO PERÍODO

9

DIAS ÚTEIS

Tempo médio de solução (dias úteis)



Conclusão

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria da Evoy reafirmou seu papel como canal de escuta ativa, transparência e resolução de demandas, atuando de forma independente e comprometida com a melhor experiência para os consorciados. Ao longo do período, o monitoramento contínuo das manifestações e o aprimoramento dos processos contribuíram para o fortalecimento da qualidade dos atendimentos e da eficiência operacional.

A Evoy segue comprometida com a evolução constante de seus processos, transformando as manifestações recebidas em oportunidades de aprendizado e melhoria. Mais do que atender às exigências regulatórias, buscamos fortalecer a confiança dos nossos clientes por meio de uma atuação transparente, responsável e orientada à excelência em cada etapa da jornada do consorciado.